

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS, HARGA DAN MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMAKAIAN**

PEMBERSIH MUKA “POND’S”

(Sebuah Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

KARUNIA KARTIKASARI

B 100 090 027

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS, HARGA DAN MEREK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMAKAIAN PEMBERSIH MUKA
“POND’S”** (Sebuah Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta)

Yang ditulis oleh:

KARUNIA KARTIKASARI
B 100 090 027

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, Oktober 2013

Pembimbing

(Prof. Dr. H. M. Wahyuddin, MS.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. H. Triyono, SE., M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **KARUNIA KARTIKASARI**
NIRM : **B 100 090 027**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS, HARGA DAN
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PEMAKAIAN PEMBERSIH MUKA
"POND'S" (Sebuah Studi di Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....**OKTOBER 2013**.....

Yang membuat pernyataan,

.....**KARUNIA KARTIKASARI**.....

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah kami berharap.

(Q.S. Asy-Syarh : 6 – 8)

Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok.

(Imam Al Ghozali)

“Kesuksesan lebih diukur dari rintangan, yang berhasil diatas seseorang saat berusaha untuk sukses, dari pada dari posisi yang telah diraihnya dalam kehidupan”

(Booker T. Washington)

PERSEMBAHAN

Karya kecil ini kupersembahkan sebagai wujud rasa. Syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini terutama kepada:

- “Allah SWT” atas seluruh rahmat dan karunia-Nya *yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk.*
- **Bapak dan Ibu** tercinta dengan segala hormat dan baktiku terima kasih atas segala kasih sayang, cinta, pengorbanan, ke ikhalasan yang tiada pernah lekang oleh waktu. Rangkaian tasbih dan dzikir dalam doa malam yang tiada pernah putus. Serta segala **Nasihat** yang memberikan semangat untuk terus melangkah dalam menghadapi dan mengarungi kehidupan yang fana ini.
- Almamaterku tercinta, tempat dimana mengajarku belajar, berkenalan dengan teman-teman berjuang bersama-sama mencari ilmu untuk bekal di masa depan.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas, harga dan merek terhadap kepuasan konsumen dan menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat mewujudkan pengelolaan perusahaan yang lebih efektif dan efisien dan sebagai masukan untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan produknya di Indonesia, khususnya dimahasiswa tentang kualitas produk secara positif sehingga akan memberikan kepuasan kepada pembeli.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*, sehingga dalam penelitian diambil 50 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna pembersih muka Pond's di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna pembersih muka Pond's di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna pembersih muka Pond's di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hasil pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa asumsi-asumsi dari model regresi linear klasik, penaksiran OLS memiliki varians yang terendah di antara penaksir-penaksir linear lainnya: dalam hal ini, penaksiran OLS disebut sebagai penaksir tak bias linear terbaik (*best linear unbiased estimators/BLUE*).

Kata kunci: kualitas, harga, merek, kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS, HARGA DAN MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMAKAIAN PEMBERSIH MUKA “POND’S” (Sebuah Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Wahyuddin, MS., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Fatchurrochman, MM., selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingannya kepada penulis, selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan ibu tercinta, terima kasih untuk semua doa, kasih sayang, materi dan perhatian yang diberikan tanpa lelah dan ikhlas.
7. Kakak dan adik- adikku tersayang yang selalu menyemangati dan mendoakan.
8. Seseorang yang special yang selalu memberikan nasehat, kasih sayang dan selalu memberikan semangat untukku.
9. Teman- temanku semuanya terimakasih doa dan segala bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebbaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Oktober 2013

Penulis

Karunia Kartikasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kepuasan Konsumen	7
B. Kualitas	11
C. Harga	14
D. Merek	25
E. Penelitian Terdahulu	27

	F. Hipotesis	28
BAB III	METODE PENELITIAN	29
	A. Kerangka Pemikiran	29
	B. Populasi dan Sampel	30
	C. Definisi Operasional Variabel	31
	D. Data dan Sumber Data	32
	E. Metode Pengumpulan Data	33
	F. Metode Analisis Data	34
	G. Analisis Regresi Berganda	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
	A. Karakteristik Responden Penelitian	43
	B. Pengujian Instrumen Penelitian	45
	C. Pengujian Hipotesis	48
	D. Pembahasan	55
BAB V	PENUTUP	59
	A. Kesimpulan	59
	B. Keterbatasan Penelitian	60
	C. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel IV.2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel IV.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas	45
Tabel IV.4. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	46
Tabel IV.5. Hasil Uji Validitas Variabel Merek	46
Tabel IV.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	47
Tabel IV.7. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel IV.8. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	48
Tabel IV.9. Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji t)	51
Tabel IV.10. Hasil Pengujian Normalitas	52
Tabel IV.11. Hasil Pengujian Multikolinearitas	53
Tabel IV.12. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	29
-------------------------------------	----